



## L'impact de la documentation dans une entreprise : Cas de l'OCC et de l'OGEFREM en République Démocratique du Congo

[The impact of documentation in a company: Case of OCC and OGEFREM in the Democratic Republic of the Congo]

Makengo Dingombe Michel\* & Lilomba Bokila Simon

*Centre de Recherche en Sciences Humaines, Kinshasa, République Démocratique du Congo*

### Résumé

Quelle que soit la nature de l'entreprise, elle génère et utilise une documentation qui s'inscrit dans le contexte de la guerre de l'information à laquelle se livrent les entreprises du 21<sup>e</sup> siècle. Dans cette atmosphère concurrentielle, elle est exposée et a besoin de professionnels de l'information documentaire. Alors que la RDC se prépare à son émergence d'ici 2030, les documentalistes, bibliothécaires et archivistes doivent prendre conscience de leur rôle dans le développement national. Cependant, il est également crucial que les planificateurs et les décideurs soient sensibilisés afin de créer les conditions nécessaires pour que les centres de documentation, bibliothèques et archives puissent pleinement contribuer et participer efficacement aux réseaux nationaux et internationaux. Pour ce faire, il est essentiel de promouvoir la fréquentation des bibliothèques, centres de documentation, archives et même des musées dès le plus jeune âge, afin de stimuler les enfants qui deviendront les futurs gestionnaires et décideurs.

Mots clés: archivage, documentation, OCC, OGEFREM, Kinshasa.

### Abstract

Regardless of the type of company, it receives and produces documentation within the context of the information warfare that 21st-century enterprises are constantly engaged in. In this competitive context, it is vulnerable and requires information management professionals. At this time when the DRC is planning its emergence by 2030, documentalists, librarians, and archivists must be aware of the role they have to play in national development. However, it is also necessary for planners and decision-makers to be sufficiently sensitized so that the appropriate conditions are created without which documentation centers, libraries, and archives would not be able to make their maximum contribution and participate effectively in the activities of national and international networks. To achieve this, it is important to encourage children, future managers, and decision-makers, from a young age, to visit libraries, documentation centers, archives, and why not museums.

Key words: archiving, documentation, OCC, OGEFREM, Kinshasa.

## 1. Introduction

A travers les signes qui suivent, nous proposons un travail intitulé impact de la documentation dans une entreprise. Notre choix a porté sur l'office congolais de contrôle en sigle OCC et l'office de gestion de fret maritimes en sigle OGEFREM comme environnement de recherche pour des données empiriques devant servir à prouver notre hypothèse. L'intérêt de ce travail

réside dans la carence de la documentation constatée dans des nombreuses entreprises. Et pour le peu qui en disposent, le service se trouve dans la précarité alors que la documentation est indispensable dans le renforcement des capacités des services. La réalisation des missions et objectifs des entreprises dépend de l'état de sa documentation, qu'il s'agisse

\*Auteur correspondant: Makengo Dingombe Michel, ([mikemakengo4@gmail.com](mailto:mikemakengo4@gmail.com)). Tél. : (+243) 818 814 560

Reçu le 31/01/2024; Révisé le 29/02/2024 ; Accepté le 15/03/2024

<https://doi.org/10.59228/rcst.024.v3.i1.72>

Copyright: ©2024 Makengo et Lilomba. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

d'un produit diffusé à l'unité (un livre, un bulletin périodique, un dossier documentaire thématique, un dvd rom, etc.) et alimenté en contenu (un système de gestion électronique de documents, un intranet,...) ou d'une prestation immatérielle (un prêt, une réponse à une question, un conseil, l'administration d'un fonds d'archives). Notre objectif est de sensibiliser le public et surtout les managers des entreprises du portefeuille de l'Etat sur l'impact de la documentation ou du service d'information documentaire ou sa gestion dans les entreprises. Les questionnements suivants résument notre problématique:

Les managers des entreprises dans notre pays connaissent-ils l'importance de la documentation dans leurs entreprises? Quand bien même, une infirme minorité connaît l'importance de la documentation dans leurs entreprises, ces services sont-ils animés par un personnel qualifié pour produire des services de qualité? A ces questionnements, nous formulons l'hypothèse que la connaissance de l'importance de la documentation dans une entreprise et l'animation du service par un personnel qualifié permettront la production des services de qualité.

Organiser des services d'information documentaire de qualité est une façon pour notre pays de contribuer aussi au programme de l'UNESCO « mémoire du monde » qui vise à sensibiliser la communauté internationale sur la richesse du patrimoine documentaire, la nécessité d'assurer sa conservation pour les générations futures et le rendre accessible à un large public. « Dans le domaine des archives, l'UNESCO, par son programme de gestion des archives et des documents (Records and Archives Management Programme-RAMP), établi en 1979, s'est assigné comme objectifs de:

1° Cette Sensibiliser le public et les décideurs sur l'importance des documents et des archives pour la planification et la sauvegarde du patrimoine national;

2° Aide les Etats membres dans la création des infrastructures efficaces de gestion des documents et des archives par la normalisation, la législation archivistique, la formation et le renforcement des infrastructures (bâtiment et équipement) ;

3° Promouvoir la discussion internationale dans les principaux domaines de l'archivistique.

Pour Sous l'égide de l'UNESCO, il a été créé le conseil international des archives destiné à renforcer dans tous les domaines la collaboration internationale

en matière d'archives. Ses objectifs consistent à promouvoir la préservation, le développement et l'utilisation du patrimoine archivistique mondial. Il est divisé en sections, correspondant à divers types de service d'archives, ceux des entreprises compris (Bobutaka, 2013).

Pour la réalisation de ce travail, nous avons utilisé la technique documentaire, nous avons mis à profit nos différentes lectures, et notre expérience à travers nos prestation. Comme consultant archiviste, pour obtenir les renseignements fournis au troisième point de notre étude, nous avons soumis un questionnaire aux différents responsables des unités documentaires. D'autres informations complémentaires ont été données à l'issue d'interview en face à face avec ces responsables.

## 2. Littérature

### 2.1. Assises conceptuelle et théorique de la réflexion

Dans ce point, nous définissons les mots clés de notre étude qui sont: entreprise, documentation, document, documenter, service d'information apport et abordons la théorie de records management.

#### 2.1.1. Assise conceptuelle

##### a) L'entreprise

« L'entreprise comme concept socio-économique désignant un groupe humain dont le but est la vente de sa production.

L'entreprise s'oppose à l'administration dont la production n'est pas destinée à être vendue et au ménage dont la production reste limitée.

L'entreprise se distingue de la société en ce que cette désignation n'emporte ni droits, ni obligation. L'école des relations humaines et Fayol ont défini 4 fonctions principales dans l'entreprise: la fonction de direction, la fonction logistique, la fonction de production et la fonction de distribution.

Dans l'analyse économique, l'entreprise est considérée comme la cellule de base de la production. La théorie classique de la firme lui assigne un objectif de maximisation du profit en fonction de ses recettes et de ses coûts (Encarta, 2009).

Selon la taille, on distingue: une petite et moyenne entreprise (PME utilise moins de 250 salariés) entreprise de taille intermédiaire (employant entre 250 et 4999 salariés), grande entreprise (celle qui a plus de 5000 salariés).

On distingue les entreprises selon certains autres critères:

S'il s'agit de l'Etat ou des collectivités publiques, on parle alors d'entreprises publiques.

Selon le législateur OHADA: l'entreprise peut choisir entre différents statuts pour adopter celui qui correspond le mieux à son activité. Elle peut être une société en commandite simple ou par action, une société en nom collectif (SNC), une société anonyme (SA) ou une société à responsabilité limitée (SARL) (Massamba, 2015) : « le choix d'une structure juridique sera probablement durable s'il répond à un système de valeurs communes et à une confiance entre les associés, ...une structure juridiques est risquent est pertinente si elle résiste au temps aux « coups durs » qui risquent d'entamer le capital relationnel et de confiance entre les associés au gré des vicissitudes de la vie de l'entreprise (Verstraet, 2010).

Selon la classification de la comptabilité nationale française: les sociétés et quasi-sociétés non financières, les institutions de crédits et les entreprises individuelles.

Selon le type d'activité, on peut relever le secteur primaire (entreprise agricole), le secteur secondaire (entreprises de construction, minières, industrielles) et le secteur tertiaire (entreprise commerciales, de transport et de service).

L'entreprise est le contexte de réflexion et de pragmatique de la gestion ou du management (Bobutaka, 2015)

Quel que soit le type d'entreprise, elle a besoin de la documentation interne comme externe pour suivre et anticiper les évolutions du marché, les dangers à éviter et les opportunités à saisir.

Comme nous l'avons signalé ci-haut, l'entreprise du 21<sup>ème</sup> siècle appelée à faire face à la compétition doit protéger des innovations techniques par des brevets et le journal Officiel de la RD Congo leur offre cette opportunité.

En vue d'unifier le droit des affaires en Afrique et de promouvoir l'arbitrage pour le règlement des différends contractuels dans l'espace africain, il a été créé une organisation juridique commune appelée OHADA (Organisation pour l'Harmonisation en Afrique du Droits des Affaires) (Mbangala & Wanda, 2013)

Parmi les exigences de la comptabilité OHADA il y a les exigences d'archivage qui requiert une période minimale de 1 à 10 ans pour la conservation au sein de l'entreprise des documents comptables et pièce justificatives

#### b) Documentation

« L'AFNOR définit la documentation comme l'ensemble des techniques permettant le traitement permettant et systématique de documents ou de données incluant la collecte, le signalement, l'analyse, le stockage, la recherche, la diffusion de ceux-ci, pour l'information des usagers. De classifier, d'utiliser et de diffuser des documents »

Une documentation d'entreprise est en quelque sorte le curriculum vitae (CV) de l'entreprise, il doit comprendre: l'histoire de l'entreprise, nom et sa signification, les photos des membres de l'équipe dirigeante, mission et produits ou service offert, les réalisations, les distinctions.

Dès la fin de la première guerre mondiale, sur l'utilisation des ressources des bibliothèques, il y a passage de la simple conservation à l'exploitation des documents. La fonction principale de la documentation dans une entreprise est de rendre l'information disponible en son sein, accessible à l'utilisateur ayant un besoin de connaissance.

Pour mieux remplir cette fonction, une suite d'opérations appelée chaîne documentaire pour la bibliothèque, le centre de documentation et fonctions archivistiques pour le service d'archives est nécessaire. Ces opérations sont les suivantes:

- La collecte des documents ou la constitution du fonds d'archives: par achat, abonnement, pour les bibliothèques et centres de documentation ou transfert, versement, dépôt, pour les services d'archives.

- Le traitement des documents: c'est l'exploitation des documents, c'est l'extraction et la mise en forme accessible de l'information pertinente contenue dans le document et sa conservation. Cette opération est la face immergée de l'iceberg que constitue le travail du professionnel de l'information documentaire qu'il soit documentaliste, bibliothécaire ou archiviste.

- La diffusion : dans le cadre de l'entreprise, la diffusion consiste donc à propager, à diffuser l'information contenue dans les documents de l'entreprise qu'ils soient issus soit d'un processus éditorial, soit créer par les services de l'entreprise (produits documentaires ou documents d'archives).

« La diffusion de l'information peut se faire de différentes manières : générale ou sélective selon orale et écrite par réponse ponctuelle, par prêt, par résumé, synthèse, note de veille,..., par le biais de produits documentaires élémentaires ou élaborés et

apportent une valeur ajoutée à l'information qu'ils transmettent aux utilisateurs » (Anon. 2, 2013).

A partir de 1931, la documentation s'affirme et s'organise comme discipline scientifique.

En 1937 se tient à Paris, le 1er congrès mondial de la documentation, en 1938 création à la Haye de la fédération internationale de la documentation et en 1948 création du Conseil international des Archives (ICA).

« IFLA, UFOD, INTD et ADBS contribuent à la construction et au développement de la profession de documentaliste » (Association des bibliothécaires français, 1996).

Dans le cadre de cette réflexion, nous entendons par documentation d'entreprise:

1° L'ensemble des techniques permettant le traitement permanent et systématique des documents dans l'entreprise;

2° L'ensemble des documents soient ils bibliothéconomiques (livres, périodiques) ou documents d'archives qui se trouvent dans l'entreprise.

Ces documents d'archives peuvent être soit des traces de gestion issues des ressources humaines, financières et matérielles que l'on retrouve dans toutes les entreprises, soit des documents d'exploitation spécifiques à la mission de chaque entreprise.

A côté de la documentation, définissons aussi le concept document et le verbe documenter.

### c) Document

Le document peut être défini comme un support d'une dimension donnée contenant des signes représentatifs des données intellectuelles, comme un texte, un objet naturel, une œuvre d'art, etc. [Roberge \(1983\)](#) donne la définition suivante: un document est à la fois un support matériel et l'information qu'il renferme.

A ces définitions, ajoutons qu'un document est tout élément de connaissance ou source d'information fixée matériellement susceptible d'être utilisé pour consultation. Le document est une preuve ou une étude limitée d'abord à la chose écrite. Le terme document tend de plus en plus à désigner n'importe quel type de matériel propre à fournir l'information.

Simplement, nous pouvons dire qu'un document est un support sur lequel est enregistré une information, ce qui donne sa définition

mathématique: document égal support plus information.

La nature ou le type de donnée ou d'information concernée peuvent être très variés: texte, image, son, multimédia, document imprimé, document numérique, etc. à contenu juridique, administratif, scientifique, technique, financier, statistique, etc.

Depuis les années 1990, le document numérique bouleverse la conception traditionnelle de la notion par la dissociation du contenant et du contenu.

Ainsi, on peut évoquer la notion de typologie des documents. Un document peut être considéré sous deux aspects essentiels: comme entité physique et comme entité symbolique.

Comme entité physique, on peut analyser la nature: textuelle (écritures), numérique (données chiffrées), iconographique (image), sonore (enregistrement du son), matérielle (objet d'intérêt historique, archéologique, ethnologique, esthétique) et le support.

On peut étudier le degré d'élaboration (document bruts ou élaborés) et les modes de diffusion (publication ou non publication).

Comme entité symbolique: à ce titre les distinctions suivantes sont à faire: les documents primaires (des publications originales lues par un lecteur dans le même état ou l'auteur les a écrites), les documents secondaires (ce sont des documents produits à partir des documents primaires et qui n'existeraient pas sans eux), les documents tertiaires (sont des documents qui découlent des documents secondaires).

Les documents primaires sont considérés comme élémentaires ou bruts tandis que les documents secondaires et tertiaires eux peuvent entrer dans la catégorie des documents élaborés qui apportent de la valeur ajoutée à l'information selon leur degré de traitement.

Précisons qu'un document d'archives est un document produit ou reçu par une organisation ou une entreprise dans la cadre de ses activités; il est donc une information organique (de l'entreprise) consignée.

### d) Documenter

Documenter évoque l'idée d'information et de communication entre le professionnel de l'information documentaire et l'utilisateur. Du point de vue du documentaliste, documenter c'est rapprocher l'utilisateur des documents de leurs sources. Du point de vue de l'utilisateur, documenter

c'est rechercher l'information et la recevoir pour son apport à la bonne marche de l'entreprise.

#### e) *Service d'information*

Un service d'information recouvre tout dispositif organisationnel et technique qui facilite l'accès à l'information ou sa gestion (Chaumier & Sutter, 2007).

La finalité d'un service d'information est de mettre en relation un individu ou groupe d'individu dans le besoin d'information avec une documentation susceptible de combler ce manque.

La gestion de l'information peut être comprise comme les modalités de fourniture ou d'accès à une information brute aux services à valeur ajoutée qui dépendent de niveau de traitement à chacun des stades du processus de filtrage, analyse (synthèse) et adaptation à la finalité (aide à la décision).

La gestion de l'information vise la création, le partage, l'utilisation et le transfert des informations. La création des informations permet de développer de nouvelles connaissances et leurs remplacements. Avec l'avènement des technologies de l'information et de la communication, nos entreprises les intègrent de plus en plus dans le partage et le transfert de leurs informations: l'archivage électronique et la gestion électronique des documents sont de plus en plus sollicités.

#### d) *Apport*

Parmi les définitions de l'encyclopédie Encarta (2009), nous avons retenu celle selon laquelle un apport est une contribution positive de quelque chose ou de quelqu'un à quelque chose.

Dans le cadre de notre travail, la contribution positive de quelque chose, documentation, ou de quelqu'un, documentaliste à quelque chose, l'entreprise.

#### 2.1.2. *Assise théorique*

Comme assise théorique de notre réflexion, nous avons choisi la théorie de Records management. Cette dernière a fait l'objet en 2001 d'une norme internationale ISO 15489, reprise en 2002 par l'association française de normalisation sous le titre NF ISO 15489.

« Concept né aux Etats-Unis, est une fonction d'organisation et de gestion de l'ensemble des documents essentiels à la conduite d'une organisation publique ou privée. Sa finalité est de permettre à l'organisation de disposer à tout moment des documents... »

Cette théorie paraît plus appropriée à cette réflexion d'autant plus qu'elle s'occupe de la gestion au quotidien des dossiers qu'on reçoit, ceux produits et les correspondances qui font partie de la documentation des entreprises.

#### 2.2. *Indicateurs de l'apport de la documentation dans la bonne gouvernance des entreprises*

Dans ce point, nous allons évoquer les différents indicateurs de l'apport de la documentation dans la bonne gouvernance des entreprises. L'entreprise du XXI<sup>e</sup> siècle, quels que soient sa taille, son statut juridique, son mode de fonctionnement et son activité, est en permanence, en quête de compétitivité, elle est vulnérable parce que confrontée à des risques dont le risque informationnel dans un contexte de guerre informationnelle.

Dans toute entreprise, l'information est devenue une ressource comparable à toutes les autres ressources (financières, humaines et matérielles) qu'il faut gérer.

L'information, qualité de quatrième ressource, est produite dans toutes les fonctions présentées dans l'entreprise à savoir: fonction de direction, fonction de direction, fonction de planification, fonction d'organisation, fonction de contrôle (en passant par la production, la logique et la distribution); doit être organisée. Parmi toutes les activités, les travaux effectués dans l'entreprise, il en est qui est réellement primordial: c'est la circulation et le stockage des informations écrites.

Les informations sont nécessaires pour travailler: chaque document écrit a une valeur utile selon les informations qu'il véhicule. Il est crucial pour le bon fonctionnement d'une entreprise que ses acteurs disposent de la bonne information au bon moment et si possible à portée de main. « Dans le contexte actuel, il devient évident que l'organisation qui dispose le plus rapidement, leur support ou leur type (livres, périodiques, documents d'archives, banques de données, etc...) est la plus performante et la plus compétitive (Rousseau & Couture, 2008).

La gestion des informations doit faire l'objet d'une attention particulière. L'outil privilégié du stockage et de la circulation des informations est aujourd'hui l'information, qui permet de créer des documents récapitulatifs, des bases de données clients, des prospectus.

Un centre de documentation plus ou moins conséquent est généralement nécessaire pour gérer, entreposer, archiver les différentes sources d'informations (magazine, livres, sites internet,...) ayant un lien avec l'activité de l'entreprise et utiles pour la compréhension de son marché.

Prévoir d'intégrer à l'entreprise des sources d'information et des capacités d'archivage est souvent indispensable pour suivre et anticiper les évolutions du marché, les dangers à éviter et les opportunités à savoir : le spécialiste de l'information documentaire de l'entreprise participe de manière indispensable à la recherche permanente de solutions à l'anticipation.

Devant cette réalité, bibliothécaire, archivistes et documentalistes cessent de rester derrière les rangées des documents, spécialistes de l'information documentaire, ils doivent faire de la recherche documentaire, ils sont constamment en état de veille, obligés de faire usage des technologies de l'information et de la communication.

La veille comme l'ensemble des systèmes, des stratégies, des mécanismes, ou des outils, des approches qui surveillent en permanence les informations qui paraissent dans tel ou tel secteur d'activité et qui ont pour but d'aider les acteurs impliqués à bien décoder.

Dans l'entreprise, l'activité de veille permet aux spécialistes de l'information documentaire, d'être en permanence informés des innovations qui paraissent dans tel ou tel secteur de son activité. Dans cet environnement économique instable, complexe et flou, il devient alors essentiel de pouvoir prendre prise sur les événements, de ne pas subir le changement et d'élargir tant que possible son champ de vision afin de pouvoir détecter les menaces et les opportunités à venir.

Toutes stratégies gagnantes dans un processus de conduire du changement résident dans la maîtrise des flux d'information qu'apporte le documentaliste de l'entreprise. C'est dans cette vision dynamique qui lie étroitement l'information à l'action que se situe le champ opératoire de l'intelligence économique.

En effet, il est question d'exploiter les documents primaires en vue de la production des documents secondaires et tertiaires. Souvent les utilisateurs n'ont pas de temps à perdre, il est recommandé de leurs faciliter la tâche en produisant à partir des ouvrages (ou des rapports) des analyses puis des synthèses documentaires et à les intégrer dans le contexte de l'entreprise. Le partage des

connaissances comprend le stockage, l'organisation, la diffusion et le repérage des connaissances. L'utilisation des connaissances et leur application dans les activités individuelles et collective. Le transfert des connaissances partagées sont effectivement utilisées dans d'autres contextes.

Différents défis attendent les professionnels de l'information dans cette transformation de l'information. Le concept de leur ajoutée se trouve aujourd'hui au centre des préoccupations des débats autour du positionnement de la fonction documentaire au sein des entreprises, la phrase « L'avenir des documentalistes dépend de leur capacité à forte valeur ajoutée. La question se pose aussi pour les industriels qui engagent une réflexion stratégique lors de la création d'une entreprise en vue de son développement: quelle valeur peut-on ajouter aux informations ou aux contenus déjà disponibles ou accessibles.

A l'ère de l'accès universel à des ressources informationnelles ou documentaires et à celle de leur traitement automatique par des logiciels aux fonctionnalités de l'information a élaborées, le documentaliste a la responsabilité dans la valorisation de l'information et développer des services à faire valeur ajoutée.

L'information à la valeur ajoutée: il s'agit d'une information présélectionnée, évaluée, qualifiée, contextualisée, mise en forme, mise en perspective, etc. on parle aussi d'information élaborée. Elle se distingue donc de l'information brut, en vrac, non identifiée.

La valeur ajoutée doit être intégrée au sein du processus de transfert de l'information mais elle peut être plus ou moins grande selon le degré de traitement à chacun des stades du processus.

C'est ainsi que l'on passe de l'information brute aux services à valeurs ajoutées

Processus d'accroissement du savoir: observer pour comprendre afin d'agir efficacement.

Observer: c'est être à l'affût de tout ce qui touche de près ou de loin à la vie de l'entreprise tant au plan externe qu'interne. Observer pour être au courant, mais aussi pour savoir.

Ce savoir se constitue lorsque les données brutes recueillies ont été mises en perspective c'est-à-dire remplacées dans le contexte de l'activité de l'organisation eu égard aux attentes de ses clients.

La contextualisation découlant de l'observation constituera la 1ère analyse indispensable à la compréhension d'une situation.

Comprendre: c'est trier de l'observation contextualisée les enseignements utiles à l'analyse de l'environnement externe et interne pour conduire à la définition de plan d'actions mesurables

Agir: c'est prendre des décisions, basées sur des faits, qui permettent d'améliorer globalement la performance de l'organisme eu égard à son environnement interne et externe et aux attentes de ses clients. L'observation des résultats et leur contextualisation permettent de comprendre une situation nouvelle et d'agir (Chaumier & Sutter, 2007).

L'activité info-documentaire est essentiellement une activité d'appui ou de service, un service ajoutant de la valeur à la source d'information ou au document à travers un processus de traitement et de médiation. En effet une information ne peut prendre de la valeur que lorsqu'elle arrive dans un milieu préparé à la recevoir, capable de la décrypter, de l'analyser, de la situer et de l'intégrer dans une action. Par contre, une information radicalement nouvelle peut ne pas être comprise et rester inexploitée: l'information est disponible, voire transmise mais cela déclenche rien.

Valeur d'une information peut être mesurée indirectement par les conséquences de son exploitation (ex: obtention d'un marché) ou par son absence (perte de marché). Le documentaliste a aussi un grand rôle à jouer dans le dépouillement des périodiques qui sont des vecteurs spécifiques de l'information sur l'actualité immédiate. Les revues spécialisées constituent des outils de première importance pour les utilisateurs de l'entreprise et qui sont dépouillées systématiquement dans les centres de document des connaissances.

Le rôle et l'intérêt des périodiques dans une entreprise sont appréciables à leurs juste mesure comme sources d'information, de formation et de plaisir; ils développent de plus en plus des versions sur CD-Rom ou accessibles par internet.

La présence des périodiques dans une entreprise peut servir d'incitation à la lecture et par conséquent de se mettre à la pointe de l'actualité dans le secteur d'activité de l'entreprise. Par la richesse des informations qu'ils contiennent et parce qu'ils constituent des mises à jour des livres, des titres de périodiques méritent une exploitation systématique qu'apporte le professionnel de l'information documentaire de l'entreprise.

Parlons maintenant singulièrement des unités d'information documentaire dans une entreprise. Le service d'archives, son apport est essentiellement dans la constitution, le traitement, la conservation et la communication des archives. Le service d'archives soutient le manager dans la mise en place des stratégies de communication administrative permettant la gestion de la traçabilité des correspondances, le suivi des dossiers, la reprographie et la reluire des documents administratifs, la conservation et la pérennisation de la mémoire institutionnelle.

Gérer une entreprise c'est aussi prendre des décisions, l'archiviste est un acteur indéniable dans le management de l'entreprise qui met à la disposition du staff dirigeant des informations sur l'entreprise en vue de motiver la prise des décisions cruciales, de maîtriser les mouvements des flux financiers, d'assurer un système de contrôle et d'audit crédibles, de renforcer la bonne gouvernance.

D'où « le caractère essentiel des archives pour la conduite efficace, responsable et transparente des affaires, la protection des droits des citoyens, la constitution de la mémoire individuelle et collective, la compréhension du passé, la documentation du présent et la préparation de l'avenir.

Le rôle des archivistes qui, en tant que professionnels bénéficiant d'une formation initiales et continues, servent leurs sociétés en appuyant la création des documents, en procédant à leur sélection, leurs préservation et en les rendant accessible pour leur utilisation. »

Le centre de documentation de l'entreprise, quant à lui, aide à résoudre des équations de recherche formulées par le senior management ainsi que l'ensemble du staff et consolide la communication des organisations en gérant des documents sur des thématiques qui intéressent l'entreprise, en rendant disponibles et accessibles ces documents, en assurant la gestion orthodoxe des périodiques et d'autres supports d'information avec des analyses thématiques et sectorielles pour disponibiliser de l'information actualisée dans l'entreprise.

« La bibliothèque de l'entreprise, elle, répond à la nécessité pédagogique et morale d'implanter le livre sur le lieu de travail, pour faire progresser l'instruction et parfois la formation des employés. Dans la majorité des cas les bibliothèques des

entreprises présentent un choix encyclopédique et pluraliste. La présence croissante de livres pour les enfants témoigne de l'apport de ces bibliothèques à un public élargi à la famille et aux proches des salariés » (Anon. 1, 2012)

Notons qu'il existe parfois des fonds spécifiques liés à l'activité et à la vie de l'entreprise. La bibliothèque, étroitement liée à la vie de l'entreprise, en est le foyer culturel. Située sur le lieu de travail, gratuite, conviviale, elle touche un public qui n'as pas de temps de fréquenter les bibliothèques municipales et autres.

Rôles et missions des bibliothèques de service public (Giappiconi & Carbone, 1997)

- Contribution au développement du livre et de la lecture;
- Contribution à la formation initiale;
- Contribution à la formation continue et à l'autoformation professionnelle;
- Contribution à l'information et à la documentation;
- Contribution au développement de la recherche;
- Contribution à la conservation et à la mise en valeur du patrimoine;
- Contribution au développement culturel

La bibliothèque analyse le contenu des documents pour faire sortir les produits documentaires.

### 2.2.2 L'apport documentaire et la gestion de l'office congolais de contrôle (OCC) et de l'office de gestion du Fret Multimodal (OGEFREM)

Ce troisième point constitue le cadre empirique de notre réflexion, il examine l'apport documentaire dans la gestion de l'OCC et de l'OGEFREM, deux établissements qui interviennent dans la promotion du commerce extérieur de la RDC.

#### 2.2.1. Cas de l'Office congolais du contrôle (OCC)

L'OCC est un organisme public à caractère scientifique et technique créée par l'ordonnance-loi no74/013 du 10/01/1974. Le décret no09/42 du 03/12/2009 fixe ses statuts. Il est régi par la loi no08/009 des 7/07/2008 Portantes dispositions générales applicables aux établissements publics et la loi no73/009 du 5/01/1974. Son siège est situé sur l'avenue du port au no98, dans la commune de la Gombe.

L'OCC est un organisme d'évaluation de la conformité, il est membre permanent de l'organisation internationale de Normalisation (ISO),

membre du programme des pays affiliés à la Commission Electro- technique Internationale (CEI), membre de l'Organisation Régionale Africaine de la Normalisation (ARCO), membre des Organisations Régionales de Normalisation (COMESA et SADC), membre du Comité Africaine de Métrologie (CAFMET).

Mission légale: l'Office a pour mission de procéder en tant que tierce partie à l'évaluation de la conformité, en l'occurrence l'inspection, la certification, les essais ou analyses et à la métrologie en se référant aux standards régionaux et/ou internationaux. Il effectue notamment:

- Le contrôle de tous les produits fabriqués localement;
- Le contrôle de qualité de toutes marchandises et produit, à l'importation et à l'exportation au niveau du guichet unique;
- Les essais ou analyses des échantillons des produits importés;
- Le contrôle technique de tous appareils et travaux;
- La vérification et l'étalonnage des instruments de mesure;
- La certification de la qualité des produits autres que les matières précieuses, ses systèmes et du personnel.

En outre:

- Il assure la prévention et les contrats de sinistres et/ou d'avaries;
- Il gère et exploite les silos, magasins généraux et peut accomplir toutes opérations quelconques se rapportant directement ou indirectement à son objet social, sauf les opérations d'achat en vue de la vente.

Pour accomplir sa mission légale, l'OCC au travers de son département de Planification et de Développement (DPD), organise une division de documentation subdivisée en deux services: le service archives et le service documentation et Edition. Le service archives comprend deux bureaux: le bureau collecte et pré-archivage et le bureau traitement, classement et communication. Le service documentation et édition dispose de trois bureaux: le bureau commande et acquisition, le bureau traitement et diffusion, le bureau data Bank.

La division documentation de l'OCC a reçu les attributions suivantes:

- Acquisition, conservation, diffusion et gestion de la documentation relative à l'organisation,

au fonctionnement et au développement des activités de l'OCC pour le service documentation et édition;

- Organisation et gestion de toutes les archives de l'OCC pour le service archives.

Le personnel suivant intervient dans les unités documentaires: 02 directeurs (le Chef de département et son adjoint), 03 chefs de service (le chef de service archives e son adjoint, le chef de service documentation adjoint), 02 chefs de bureau (les deux bureaux du service), 0 agent.

Le fonds documentaire est constitué de livres et archives: les archives parviennent au service d'archives par collecte au terme d'un état des lieux de l'existant sur demande des départements producteurs, les livres eux sont acquis par achat ou legs sur documentation. La division Documentation est budgétisée chaque année et dispose des équipements suivants: 2 armoires, 8 tables, 8 chaises, 2 ordinateurs, des rayonnages et boites d'archives.

Le service n'est pas connecté à l'internet et ne dispose pas d'espace de consultation. Il existe cependant un registre de consultation des archives utilisé par le service documentation et édition.

Les archives dont les délais d'utilité administrative ont expiré sont pré-archivées dans un dépôt d'archives à la direction de Kinshasa (DIRKIN) à au quartier Kingabwa, dans la commune de Limete.

Tout le personnel n'est pas du domaine: le personnel du service d'archives a déjà suivi une formation donnée par l'Institut des Archives du Congo (INACO). L'OCC est membre des réseaux internationaux et régionaux qui opèrent dans le secteur de la normalisation, les informations sont filtrées par le biais de la Direction Générale qui les oriente au département de la normalisation si elles concernent les normes, dans les cas contraires elles sont dirigées vers le DPD.

La division documentation est sollicitée aux occasions: la formation de ses propres agents, le désengorgement des bureaux des documents inutiles et en cas de besoin de textes réglementaires. Le service d'archives a mis à la disposition de l'Office un répertoire des textes réglementaires allant de 1974 à 2017.

Une cellule veille existe, il s'agit de la veille technologique faite au niveau de la Direction Générale qui à son tour transmet les informations au niveau des départements concernés : le Département

de contrôle technique et le Département de la normalisation.

Le Département marketing s'occupe de la publication et de la diffusion. L'OCC n'organise pas de bibliothèque mais achète des livres à travers la division documentation qui les affecte dans les départements intéressés.

### 2.2.3. Cas de l'Office de gestion multimodale (OGEFREM)

L'OGEFREM est un établissement public à caractère administratif et technique créé par le décret N°80-256 du 12/11/1980 portant statuts et création de l'Office de Gestion du Fret Maritime. Le décret N°09/63 du 03/12/2009 transforme l'Office de Gestion du Fret Maritime en Office de Gestion du Fret Multimodal. Son siège est situé sur l'avenue TSF n°, dans la commune de la Gombe.

Ses missions:

- Promouvoir la productivité nationale dans le secteur du transport multimodal par les mécanismes de régulation appropriés et par les actions spécifiques en ayant constamment en vue; la recherche de l'efficacité et de la rentabilité de toute opération du fret multimodal depuis la producteur jusqu'au consommateur;

- Assurer l'assistance aux chargeurs et promouvoir le commerce extérieur de la R.D. Congo;

- Fournir les supports au Gouvernement dans l'élaboration d'une politique nationale efficiente des transports et veiller à son exécution.

L'OGEFREM a pour compétence de gérer sur le territoire national et dans les principaux corridors de désenclavement, l'ensemble de la charge qui constitue le fret national à l'importation et à l'exportation. Il représente les chargeurs auprès des instances nationales et internationales. Il a compétence de défendre les intérêts de l'ensemble des chargeurs de la RDC et de tous autres opérateurs concernés par le transport multimodal afin d'obtenir les prix les plus bas possibles dans les meilleures conditions de rapidité et de sécurité auprès des opérateurs et des auxiliaires sur toute la chaîne des transports.

Pour accomplir ses missions, l'OGEFREM s'est doté d'une direction Etudes et Planification dont dépend le service Documentation et Publication qui organise en son sein deux bureaux: Bibliothèque, archives et Publication, documentation. Cette

structure comprend le personnel suivant: 1 directeur, 1 chef de service, 2 chefs de bureau et 3 agents.

Dans la gestion de l'OGEFREM, le service Documentation et publication a reçu les attributions suivantes:

- Gérer le fonds documentaire et archives de l'Office conformément aux instructions;
- Etablir le système de classement et d'archivage des documents et dossiers;
- Souscrire et gérer les abonnements aux périodiques intéressant les divers services de l'Office;
- Publier et reproduire les supports d'information;
- Constituer une documentation aussi riche sur l'Office et ses activités;
- Faire la compilation des rapports d'activités périodiques des différentes directions afin de produire ceux de l'office: le service documentation et publication des rapports périodiques d'activités de l'Office.

Le service est budgétisé chaque année, les initiatives d'achat ou d'abonnement proviennent de la Direction générale ou des directions qui en expriment les besoins.

Le fond conservé est constitué de livres, de périodiques et archives. Les équipements suivants sont disponibles: 1 armoire, 4 tables, 4 chaises, 1 ordinateur, 1 photocopieuse, 8 rayonnages. Armoires, tables, chaises, rayonnages répondent aux normes.

Tous les documents sont classés sauf les albums photos dans un local dans lequel l'espace de consultation n'est pas prévu. Le magasin d'archives se trouve au Guest House de l'Office sis à Mbinza UPN, sur l'avenue Marine, dans la commune de Ngaliema.

Tout le personnel n'est pas du domaine, seul le chef de bureau Bibliothèque et archives a suivi une formation donnée par l'Institut National de Préparation Professionnelle (INPP) en 2011.

Le service est connecté à l'internet et s'en sert pour faire des recherches sur les nouvelles publications et pour se former en ligne sur l'archivage électronique car en 2023 l'Office projette de migrer vers l'archivage électronique.

Le service Documentation et publication est sollicité pour l'achat des livres, la souscription des abonnements à des périodiques, la documentation d'un dossier et la compilation de toute documentation.

L'OGEFREM est membre de l'Union des Conseils des chargeurs africains ; la Direction

générale et la Direction de Facilitation (DFAC) assurent le contact permanent avec les autres chargeurs africains. Le service de veille existe à travers les directions techniques.

Le centre de documentation avec un personnel qualifié peut apporter sa contribution au travers les missions spécifiques suivantes de l'Office:

- Entretenir des liaisons régulières avec les organismes similaires étrangers en vue de rechercher des voies et moyens pour améliorer la desserte sous régionale et régionale: ceci constitue un champ d'action de la veille informationnelle;
- D'informer et de former les chargeurs, les opérateurs et les auxiliaires des transports: c'est le rôle du centre de documentation de l'entreprise de disponibiliser l'information professionnelle actualisée;
- De créer et de gérer une banque des données sur les transports nationaux et internationaux, notamment l'observatoire des transports, cahiers statistiques.

Cette unité documentaire n'existe pas à l'OGEFREM, nous estimons qu'au travers ces trois missions spécifiques de l'Office, elle a aussi sa place.

Dans ces deux entreprises publiques, les unités documentaires existent, donc leurs gestionnaires sont conscients de l'importance de celles-ci dans leur gestion. Elles sont cependant confiées aux animateurs n'ayant pas de formation initiale dans le domaine de la documentation, ce qui fait qu'elles sont incapables de produire des services suivant les indicateurs énumérés au deuxième point de notre réflexion.

### 3. Conclusion et Suggestions

Le travail que nous venons de présenter est subdivisé en trois points, mises à part l'introduction et la conclusion générales:

- Le premier a traité du cadre conceptuel et théorique où nous avons eu à définir les concepts et aborder la théorie de Records management ;
- Le deuxième, lui, s'est penché sur les indicateurs de l'impact de la documentation dans la bonne gouvernance des entreprises ;
- Le troisième, a parlé de l'impact documentaire et la gestion de l'OCC et l'OGEFREM où nous avons recueilli les données empiriques.

Pour que ces apports soient possibles, il est important que le documentaliste soit capable de faire prévaloir la documentation comme technique du

travail intellectuel, une profession distincte et une nécessité de notre temps.

Une technique du travail intellectuel: le caractère éphémère de l'information scientifique impose au travailleur de ce domaine un comportement scientifique et des outillages adéquats dont il doit être doté dans son entreprise.

Une profession distincte : archiviste, bibliothécaire, documentaliste est tout à la fois, il ouvre les fenêtres de sa spécialisation sur l'horizon sans limites des spécialisations : il doit fournir un effort pour prospecter et divulguer les moyens d'accès très divers aux documents multiformes, moyens classés par spécialités et valoriser l'information en vue de produire un service à valeur ajoutée pour son entreprise.

Une nécessité de notre temps: il se réalise peu à peu le réseau international de la documentation appelé à jouer le rôle de moteur et de régulateur.

En ce moment où la RDC, planifie son émergence en 2030, documentalistes, bibliothécaires et archivistes doivent prendre conscience du rôle qu'ils ont à jouer sur le plan national du développement. Ils sont appelés à s'organiser en corporation pour changer l'image des unités documentaires dans les entreprises congolaises afin d'utiliser pleinement les informations accumulées au niveau national et de pouvoir participer aux systèmes régionaux, mondiaux présents et futurs dans divers domaines d'activités, comme ceux créés par les institutions des Nations Unies et de pouvoir également en tirer profit.

Mais il faut aussi que les planificateurs et les décideurs soient suffisamment sensibilisés pour que soient créées les conditions appropriées dans lesquelles centres de documentation, bibliothèques et archives pourront apporter leur contribution maximale et participer utilement aux activités des réseaux internationaux.

Pour y arriver, il sera aussi nécessaire de stimuler la prise de conscience des jeunes, futurs managers des entreprises à l'utilisation des bibliothèques, centres de documentation et services d'archives dès l'école primaire de façon à ce que la recherche de l'information demeure un réflexe normal dans la vie quotidienne.

Nous sommes certes conscients de l'insuffisance des spécialistes de l'information documentaire, mais en attendant la formation du personnel nécessaire, il sera question d'utiliser ceux

qui existent avec efficacité dans les programmes de renforcement des capacités des personnels œuvrant dans les bibliothèques, centres de documentation et service d'archives de nos entreprises.

Nous n'avons pas la prétention d'avoir tout dit sur le thème, nous avons tenu seulement à apporter notre modeste contribution appelée à être complétée et enrichie par d'autres recherches.

## Références bibliographiques

- Anon. 1. (2012). *Importance de votre documentation d'entreprises*. Consulté le 16/06/2015. <http://pranar.Ca/le-coin-desbons-filons/I-importancede-votre-docu>.
- Anon. 2. (2013). *La documentation dans l'entreprise*. Consulté le 16/06/2015. <http://fr.wikipedia.org/wiki/documentation>
- Association des bibliothécaires français. (1996). *Le métier de bibliothécaire*. Paris, Editions du cercle de la librairie.
- Bobutaka, B. (2013). *RD Congo-Belgique: Archives, Bibliothèque et Bibliologie*. Paris, Editions Universitaires Européennes.
- Bobutaka, B. (2015). *Archivistique, bibliothéconomie, documentation et logistique des disciplines de la bibliologie*. Paris, Le Harmattan.
- Chaumier, J. & Sutter, E. (2007). *Documentalistes, ajoutez de la valeur à vos services*. Paris, ADBS éditions.
- Encarta. (2009). *La documentation*. Dans Microsoft Encarta [Encyclopédie numérique].
- Giappiconi, T. & Carbone, P. (1997). *Management des bibliothèques: Programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris, Editions du Cercle de la Librairie.
- Massamba, R. (2015). *Manuel de Droit et Comptabilité OHADA*. Kinshasa, Commission Nationale OHADA.
- Mbangala, M & Wanda, R. (2013). *Comptabilité Générale OHADA: Analyse, Fonctionnement des comptes, Applications, Droit Afrique*. Paris, Droit Afrique.
- Roberge, M. (1983). *La gestion des documents administratifs*. Québec, La Pocatière Documentor.

- 
- Rousseau, J.Y. & Couture, C. (2008). *Les fondements de la discipline archivistique*. Québec, Presses Universitaires du Québec.
- Verstraet, T. (2010). *Préparer le lancement de son affaire: Méthodes à l'usage du créateur d'entreprise et de son conseiller*. Bruxelles, De boeck.